

Broj: 031-34/25

Datum: 19.03.2025.

GODIŠNJE IZVJEŠĆE

ZA 2024. GODINU

UVOD

Godišnje izvješće o radu Lokalnog ombudsmana Grada Subotice, koji se podnosi sukladno članku 40. stavak 1. Odluke o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotica", br. 8/24) najkasnije do 31. ožujka za prethodnu godinu, opća je ocjena rada tijela lokalne samouprave i javnih službi grada sa stajališta stanja zaštite ljudskih prava i sloboda, uočenih propusta i te predloženih mjera i postupaka za njihovo otklanjanje.

Lokalni ombudsman svojim izvješćem podnesenim Skupštini, ukazuje na propuste u radu Gradske uprave i javnih službi, kako bi se unapredio njihov rad i omogućilo građanima da ostvare svoja prava.

Lokalni ombudsman, neovisan i samostalan u svom radu, štiti prava građana i pravnih osoba od nezakonitog i nepravilnog rada upravnih tijela i javnih službi Grada, kada se krše propisi Grada. Lokalni ombudsman za svoj rad odgovara samo Skupštini Grada Subotice. Lokalni ombudsman ne može razmatrati zahtjev za pokretanje postupka koji se odnosi na rad Skupštine Grada Subotice, Gradskog vijeća (osim ako djeluje kao drugostupanjsko tijelo u upravnom postupku) i gradonačelnika.

U izradi ovog izvješća, primijenjena je ista metodologija kao i u prethodnim izvješćima, a sadržaj se odnosi na opće podatke o instituciji Lokalnog ombudsmana Grada Subotice, povijesni osvrt na nastanak ove institucije, statistički prikaz i struktura obraćanja građana, uočeni propusti i preporuke za njihovo otklanjanje, obraćanja naših sugrađana i njihov prijem u prigradskim mjesnim zajednicama, kao i suradnju s medijima, republičkim i pokrajinskim tijelima.

U izvještajnom razdoblju, velikom broju građana pružili smo pravnu potporu, u smislu upućivanja na nadležna tijela ili postupak, te davanjem savjeta i pojašnjenja i u slučaju kada nisu imali pritužbe na postupanje uprave ili javnih službi.

Kao i prethodnih godina, Ured Lokalnog ombudsmana je u izvještajnom razdoblju posebnu pozornost posvetio zaštiti prava starijih sugrađana, osobito u sferi zaštite prava potrošača.

Lokalni ombudsman i njezine zamjenice, članice su Udruge ombudsmana Srbije, u čijem radu su u prethodnoj godini, aktivno sudjelovale.

Tijekom 2024. godine ured Lokalnog ombudsmana sudjelovao je na više konferencija, od kojih su najznačajnije sljedeće:

- Konferencija „Radno pravni aspekti ljudskih prava-teorija i primjena“
- Radionica za Udrugu ombudsmana Srbije „Upravljanje projektnim ciklusom“
- Konferencija “Suradnja ombudsmana: Nizozemsko-srpski dijalog u Nišu u susret Međunarodnom danu ljudskih prava“

Sve gramatički rodno određene riječi u ovom izvješću odnose se jednako na ženski i na muški rod.

PRAVNI OKVIR I NASTANAK INSTITUCIJE ZAŠTITNIKA GRAĐANA – LOKALNOG OMBUDSMANA

Švedski parlament uveo je instituciju zaštitnika građana koja je trebala obavljati kontrolu izvršne vlasti, a ovlasti zaštitnika građana nisu se uvelike promijenile od njegovog nastanka. Godine 1978. usvojen je prvi međunarodni dokument u svezi institucija za zaštitu ljudskih prava na razini Ujedinjenih Naroda.

Značaj ove institucije, prepoznale su mnoge zemlje, među kojima je i Srbija, u čiji je pravni sistem, institucija Zaštitnika građana, uvedena 2005. godine, donošenjem Zakona o Zaštitniku građana, a postojanje ove institucije potvrđeno je i Ustavom Republike Srbije iz 2006. godine.

Ured Lokalnog ombudsmana Grada Subotice počeo je raditi 16. lipnja 2006. godine. Ured Lokalnog ombudsmana radi na temelju Odluke o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, br.8/24), članka 97. stavak 1. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS“, br. 129/07, 83/14, 101/16, 47/18 i 111/21-dr.zakon) i na temelju članka 33. stavak 1. točka 7. i članka 109. Statuta Grada Subotice („Službeni list Grada Subotice“, br. 27/19-pročišćeni tekst, 13/21, 16/21 i 8/24).

O obavljanju poslova iz svoje nadležnosti, Lokalni ombudsman djeluje na temelju Ustava, ratificiranih međunarodnih ugovora, općeprihvaćenih pravila međunarodnog prava, zakona, propisa Grada Subotice, načela pravednosti, jednakosti i morala.

POSTUPAK PRED LOKALNIM OMBUDSMANOM

U daljnjem tekstu predstaviti ćemo postupak koji provodi Lokalni ombudsman, a djeluje samoinicijativno ili temeljem pritužbi građana.

Lokalni ombudsman štiti prava građana/ki i pravnih osoba od nezakonitog i nepravilnog rada upravnih tijela i javnih službi Grada kada se krše propisi Grada. Pod uvjetima utvrđenim Odlukom o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice, mogu mu se u ime građana obratiti i treće osobe, nasljednici, zakonski zastupnici ili punomoćnici, kao i nevladine organizacije, udruge ili organizacije, te pravne osobe.

Pritužba se podnosi u roku od godinu dana od dana dostavljanja konačnog upravnog akta, odnosno od poduzimanja posljednjeg akta na koji se pritužba odnosi. Također, pritužba se može podnijeti prije pravomoćnosti akta ako bi čekanje na konačni upravni akt za podnositelja značilo nenadoknadivu štetu, odnosno opasnost od kršenja ljudskih prava.

Pritužba se podnosi u pisanom obliku, uključujući i sve vidove elektroničke komunikacije, bez posebnog obrasca, a može se ponijeti i usmeno na zapisnik. Pritužbu može podnijeti i osoba lišena slobode u zapečaćenoj kuverti. Na zahtjev podnositelja pritužbe Lokalni ombudsman dužan je čuvati tajnost njegovih osobnih podataka. Kako bi građanima olakšao podnošenje pritužbi, Lokalni ombudsman u radu koristi jednostavan formular koji sadrži pitanja od važnosti za pokretanje i vođenje postupka.

Lokalni ombudsman po pravilu pokreće postupak kada je upotrijebljen redovni pravni lijek za otklanjanje povreda na koje se podnositelj pritužbe poziva, odnosno ako ne postoji pravni lijek za otklanjanje povrede na koju podnositelj ukazuje. U iznimnim slučajevima postupak će se pokrenuti i u slučaju da ovaj uvjet nije ispunjen i to u slučaju kada bi okončanje postupka redovnim pravnim sredstvima predstavljalo opasnost za zaštitu ljudskih prava. Ako je postupak u tijeku pred drugim nadležnim tijelom u vezi s istim predmetom, Lokalni ombudsman po pravilu neće voditi postupak usporedo s tim tijelima.

Ako pritužba ispunjava uvjete za postupanje, Lokalni ombudsman pokreće postupak i o tome obavještava podnositelja pritužbe i upravna tijela na čije postupanje se odnosi pritužba. Odlukom o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice propisani su slučajevi kada će Lokalni ombudsman odbaciti pritužbu: ako ne sadrži podatke na temelju kojih se podnositelj može sa sigurnošću odrediti (anonimni zahtjev), ne sadrži druge propisane podatke, a podnositelj ni u primjerenom naknadnom roku ne otkloni te nedostatke, odnosi se na rad republičkih ili pokrajinskih tijela, odnosi se na rad Skupštine ili gradonačelnika, podnesena je nakon isteka roka, radi se o ponovljenoj pritužbi koja ne sadrži nove navode i činjenice koje ih potkrepljuju, podnositelj pritužbe nije iskoristio redovita pravna sredstva protiv akta na koji se pritužba odnosi, osim ako se utvrdi da su iz objektivnih razloga propušteni rokovi za ulaganje redovnog pravnog lijeka ili da bi podnositelj zahtjeva mogao pretrpjeti veliku i nepopravljivu štetu ako bi se postupak pravnog lijeka okončao.

Ukoliko Lokalni ombudsman utvrdi da nema kršenja prava ili drugih nepravilnosti u radu uprave, odnosno radu javne službe, o tome pismeno obavještava podnositelja pritužbe i upravu, odnosno javnu službu čiji je rad bio predmet kontrole. Ako Lokalni ombudsman u postupku utvrdi postojanje povrede prava osoba ili druge nepravilnosti u radu tijela uprave, dat će odgovarajuće mišljenje, prijedlog i preporuku i o tome obavijestiti podnositelja pritužbe, upravno tijelo, odnosno javnu službu na čije se postupanje pritužba odnosila. Upravno tijelo je dužno u roku od 15 dana obavijestiti Lokalnog ombudsmana o poduzetim mjerama u povodu mišljenja, prijedloga ili preporuke.

Ako upravno tijelo ne obavijesti Lokalnog ombudsmana o poduzetim mjerama na otklanjanju povreda ili ako Lokalni ombudsman smatra da poduzete mjere nisu odgovarajuće, Lokalni ombudsman o tome obavještava tijela koja nadziru njihov rad, Skupštinu, gradonačelnika i Gradsko vijeće, a ako ni nakon toga ne postupi po preporuci, Lokalni ombudsman može o tome da obavijesti i javnost putem sredstava javnog priopćavanja.

Ukoliko se pritužbe odnose na rad republičkih ili pokrajinskih tijela, Lokalni ombudsman Grada Subotice će uputiti pritužbu Republičkom zaštitniku građana ili Pokrajinskom ombudsmanu.

UKUPAN BROJ PREDMETA U 2024 GODINI

Lokalni ombudsman Grada Subotice počeo je s radom 16. lipnja 2006. godine i do 31. prosinca 2024. godine Uredu se ukupno obratilo 29554 građana. U 2024. godini imali smo 1616 obraćanja. Građani su se obraćali za zaštitu svojih prava iz svih područja prava. Ova obraćanja možemo podijeliti na rad po pritužbama građana, i na funkciju

zaštite ljudskih prava građana kroz obraćanja – predstavke sve to sukladno Odluci o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice.

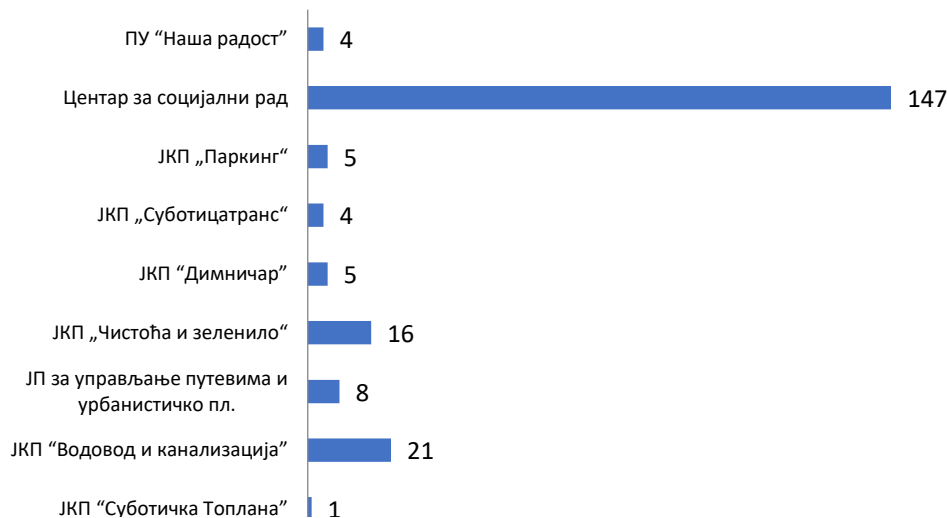
**PRITUŽBE NA RAD JAVNIH PODUZEĆA, USTANOVA I UPRAVNIH TIJELA
GRADA – BROJ PRITUŽBI: 365**

Građani su u tijekom 2024. godine podnijeli 365 pritužbi na rad upravnih tijela Grada i javnih službi. Sve upravne službe i javna poduzeća kojima smo se obratili izjasnili su se povodom pritužbe u roku od 15 dana, sukladno Odluci o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice.



JAVNA PODUZEĆA I USTANOVE

ПРИТУЖБЕ НА РАД ЈАВНИХ ПРЕДУЗЕЋА И УСТАНОВА бројчани приказ



U odnosu na javna poduzeća i ustanove, kojima je osnivač Grad Subotica, tijekom 2024. godine građani su podnijeli ukupno 365 pritužbi, od kojih se na javna poduzeća i ustanove odnosilo 211.

- ЈКП "Водовод и канализација" – 21,
- ЈКП "Суботичка Топлана" – 1,
- ЈП за gospodarenje cestama i urbanističko planiranje i stanovanje – 8
- ЈКП "Чистоћа и зеленило" – 16,
- ЈКП "Димњаچار" – 5,
- ЈКП "Suboticatrans" – 4,
- ЈКП "Parking" - 5
- Centar za socijalni rad – 147,
- PU "Naša radost" – 4,

Što se tiče pritužbi građana u svezi rada javnih poduzeća, većina ih se odnosile na pitanja vezana uz izdane račune, pogreške u obračunu izvršenih plaćanja, zastaru potraživanja, podnošenja prigovora zastaru, prava građana kad im je odbijena reklamacija na račun, kvalitetu pruženih usluga, mogućnost oslobađanja od plaćanja, otpis kamata odnosno plaćanje na rate, ne rješavanje predmeta u zakonskim rokovima, mogućnost odjave sa sustava, naknada štete prouzročene od strane JP, visina cijene priključka, problemi oko pribavljanja suglasnosti od suvlasnika na priključak na sustav.

Centar za socijalni rad: broj pritužbi 147

Centar za socijalni rad Grada Subotice (daljnjem tekstu: CZSR) ustanova je socijalne zaštite, čiju djelatnost između ostalog uređuje Zakon o socijalnoj zaštiti, Obiteljski zakon, Zakon o finansijskoj potpori obitelji s djecom kao i Odluka o ostvarivanju prava u području socijalne zaštite iz nadležnosti Grada Subotice. CZSR se bavi organiziranom djelatnošću od javnog interesa: obiteljsko-pravnom zaštitom, socijalnom zaštitom i socijalnim radom.

Budući da pitanja materijalne ugroženosti spadaju u krug najčešćih i najosjetljivijih pitanja i broj obraćanja građana osobito je velik. Ustanova ima preko 13.000 korisnika godišnje. Budući da se ustanovi obraća veliki broj građana koji se nalaze u teškoj ekonomsko-socijalnoj situaciji i imaju specifične probleme, razumljivo je da ima stranaka koje su nezadovoljne s pruženom uslugom od strane CZSR i koji traže zaštitu svojih interesa kod Lokalnog ombudsmana.

U 2024. godini podneseno je 147 pritužbi iz nadležnosti CZSR, od čega je 29 predmeta zahtijevalo provedbu postupka, a 118 slučajeva zahtijevalo je pravnu pomoć. Najveći broj pritužbi u području socijalne podnesen je zbog činjenice, što podneseni zahtjevi nisu riješeni u zakonom predviđenim rokovima, odnosno, bili su povezani s neblagovremenim radom ustanove.

U slučajevima pritužbi zbog šutnje administracije, nakon primitka poziva za očitovanje pritužbe, CZSR je pravodobno dostavljao izjavu u ostavljenom roku i također donosio odluke u relativno kratkom roku. Od podnesenih pritužbi većina se odnosila na šutnju administracije po zahtjevima za priznavanje prava na jednokratnu novčanu pomoć osoba ili obitelji koji se nalaze u stanju potrebe ili iznimno teškoj situaciji, koju ne mogu samostalno prevladati, a tiču se zadovoljavanja osnovnih životnih potreba. Događalo se da su stranke podnosile pritužbu zbog šutnje administracije, a da je CZSR u tom trenutku već donio rješenje, ali ga stranka do tog trenutka nije primila. U tim slučajevima CZSR je pravodobno izvijestio ovaj ured o poduzetim mjerama.

Na rad CZSR bilo je pritužbi i u postupcima stavljanja pod starateljstvo osobe lišene poslovne sposobnosti i postavljanja skrbnika istoj osobi. Ovi postupci vode se po službenoj dužnosti.

Kao razloge kašnjenja u rješavanju predmeta CZSR je u obrazloženju navodio povećani opseg posla i preopterećenost brojem predmeta kojima se zadužuje voditelj slučaja, te nedovoljan broj stručnih radnika. Imajući u vidu da broj podnesenih molbi i zahtjeva građana na području grada Subotice neprestano raste, a da se broj izvršitelja već dugo godina ne povećava, postoji neblagovremenost u radu stručnih radnika.

Krajem 2023. godine korisnicima socijalne pomoći isplaćena je jednokratna novčana pomoć u iznosu od 10.000,00 dinara po članu kućanstva, s time da je to pravo priznato korisnicima, koji su do određenog datuma ostvarili pravo na novčanu socijalnu pomoć. Početkom 2024. godine više stranaka obratilo se za pomoć Lokalnom ombudsmanu jer nisu dobili državu pomoć. Država je pomoć počela isplaćivati počevši od 1. prosinca 2023. godine, ali ove osobe nisu bile na prvotnom popisu jer je rješenje o priznavanju prava na novčanu pomoć za njih doneseno kasnije, neovisno od toga što su zahtjev podnijeli u zakonom predviđenom roku za priznavanje prava na novčanu pomoć. Na intervenciju našeg Ureda, CZSR je poduzeo mjere da se i korisnicima socijalne pomoći koji su u danom roku podnijeli zahtjev za priznavanje prava na novčanu socijalnu pomoć, isplati državna pomoć, a rješenje im je doneseno nakon isteka tog roka.

Bilo je i neopravdanih pritužbi, kada se stranka žalila da joj je odbijen zahtjev za priznavanje prava na novčanu socijalnu pomoć, a iz očitovanja CZSR moglo se zaključiti da stranka nije ispunjavala neki od uvjeta, koje predviđa Zakon o socijalnoj zaštiti. Također, bilo je i slučajeva da je zahtjev za novčanu socijalnu pomoć bio odbijen jer stranka nije kompletirala zahtjev u rečenom roku nakon poziva za dopunu. Čest je

slučaj da stranke ne žele tužiti svoju djecu za roditeljsko uzdržavanje, jer prema njihovoj procjeni djeca nisu u materijalnoj situaciji da bi mogli pridonijeti njihovom uzdržavanju, a što je prema Zakonu o socijalnoj zaštiti, uvjet za ostvarivanje prava na novčanu socijalnu pomoć. Također, stranke su se obraćale s pritužbom na rad CZSR, nakon što im je zahtjev za novčanu socijalnu pomoć odbijen jer su prodali nekretnine, darovali je djeci ili su kupili kuću, što također isključuje mogućnost ostvarivanja prava na novčanu socijalnu pomoć.

Stranke su se često obraćale za pomoć u pružanju pravne pomoći kako bi ostvarile pravo na jednokratnu novčanu pomoć.

Dio obraćanja stranaka nije se odnosio na pritužbe na rad Centra, već su to bili problemi iz oblasti koje su u nadležnosti Centra i kojima je Ured pružio pravnu pomoć. I u 2024. godini građani su se Lokalnom ombudsmanu obraćali sa svojim složenim egzistencijalnim ili obiteljskim problemima, tražeći savjet kome se obratiti u cilju rješavanja istih. Tijekom razgovora sa strankama, zaključeno je kako je za rješavanje problema nadležan Centar za socijalni rad, te su zainteresirane osobe upućena u CZSR, kao nadležnom tijelu.

CZSR pruža svoje usluge velikom broju korisnika u vrlo osjetljivom području života, te iz tog razloga postoje korisnici koje nisu zadovoljni rješenjem Centra.

Suradnja s Centrom za socijalni rad je tijekom 2024. godine bila zadovoljavajuća. Preporuke Ureda u cijelosti je izvršio i otklonio nepravilnosti u radu, na koje je Ured ukazivao, te je dostavio očitovanje o poduzetim mjerama s njihove strane u danom predmetu. Možemo zaključiti da se broj pritužbi smanjio u drugoj polovici 2024. godine.

JKP „Vodovod i kanalizacija“: broj pritužbi 21

U prethodnoj godini, građani su se, kada je riječ o ovom poduzeću, najčešće obraćali glede visine isporučenih računa, otplate duga na rate, zastari potraživanja, neočitavanja vodomjera, priključenjem na mrežu, pucanjem internih instalacija-cijevi, razdvajanja vodomjera.

U izvještajnom razdoblju, obratilo nam se ukupno dvadeset i jedan građanin, a u četiri slučaja pokrenut je postupak kontrole temeljem pritužbi građana na rad ovog poduzeća, dok smo u ostalim slučajevima, našim građanima pružili pravnu pomoć u vidu tumačenja različitih pismena ili pojašnjenja kako mogu ostvariti neko svoje pravo.

Građane koji su nam se obraćali u svezi visine računa za izvršene usluge, odnosno za obračun utroška vode, upućivali smo da u propisanom roku ulože reklamaciju, te da ukoliko budu nezadovoljni odgovorom, odnosno ne dobiju odgovor, imaju mogućnost ponovno se obratiti našem Uredu.

Također, građane je zanimalo kako se mogu priključiti na vodovodnu, odnosno kanalizacijsku mrežu. Ove građane upućivali smo da se pismeno, sa zahtjevom obrate nadležnom poduzeću, nakon čega najprije treba izvršiti provjeru tehničkih mogućnosti za priključenje.

S.S. iz Subotice, obratio se našem Uredu s problemom da je njegov zahtjev za priključenje na javnu vodovodnu mrežu odbijen, zbog nepostojanja tehničkih mogućnosti, jer bi priključak zahtijevao prelazak cjevovoda ispod željezničke pruge.

Međutim, nakon što smo proučili kompletnu dokumentaciju koju je stranka priložila, utvrdili smo da je donesena nova skupštinska odluka o izradi Plana detaljne regulacije, kojim se na dijelu ukinute željezničke infrastrukture, formira slobodna javna površina, te neće biti prepreke za uvođenje javnog vodovoda na predmetnu adresu.

Građanima koji su, zbog neplaćanja obveza za izvršene usluge prema ovom poduzeću počeli primati opomene, savjetovali smo da se obrate poduzeću radi otplate duga na rate, kako bi lakše podmirili svoje obveze.

Međutim, ako dug ili dio duga zastari, zanimalo ih je kako primijeniti članak 378. stavak 1. točku 1. Zakona o obligacijskim odnosima.

Također, građani su imali problema sa zajedničkim vodomjerima, odnosno kada je više potrošača bilo priključeno na jedan vodomjer. Ovim građanima savjetovali smo da se pismenim putem obrate nadležnom poduzeću sa zahtjevom o razdvajanju vodomjera.

G.F. iz Subotice obratio se našem Uredu s problemom da i dalje prima račune od JKP „Vodovod i kanalizacija“, iako je prije 4 godine otkazao uslugu. Međutim, uvidom u Odgovor na zahtjev navedenog poduzeća koji je stranka zaprimila, utvrđeno je da nije ispoštovala propisanu proceduru za otkaz usluge, iako je o tome u dva navrata bila obaviještena.

Pritužbe na rad ovog poduzeća odnosile su se i na neočitavanje vodomjera, radi čega su potrošači primali visoke račune u pojedinim mjesecima. Nakon intervencije našeg ureda, poduzeće je navedene račune ispravilo i izvršilo obračun prema prosječnoj mjesečnoj potrošnji.

JKP „Subotička toplana“: broj pritužbi: 1

Pritužba na rad ovog poduzeća odnosila se na grijanje jednog stana, odnosno na jačinu grijanja koje prema riječima stranke, nije bilo kontinuirano, te je u ovom slučaju trebalo uložiti reklamaciju na uslugu.

PU "Naša radost": broj pritužbi 4

Pritužbe su se odnosile na upis djeteta u vrtić. Pravilnik o uvjetima za upis, prijem i ispis djece u PU, Pravilnik o bližim uvjetima za utvrđivanje prioriteta za upis djece u predškolsku ustanovu i Mišljenje Ministarstva prosvjete, znanosti i tehnološkog razvitka, uređuju ovo područje. Jedna stranka upućena je da se pismeno obrati ovoj ustanovi radi izdavanja potrebne potvrde.

JKP "Dimnjačar": broj pritužbi: 5

Stranke su se obraćale nakon što su primile opomene pred ovrhe, zbog dugovanja za izvršene usluge, te su savjetovane da, ukoliko su svoje dugovanje podmirile, nadležnom poduzeću dostave dokaz o uplati, odnosno ukoliko je dug zastario, ulože prigovor sukladno zakonu. Također, žalili su se i na način obračuna ove usluge, gdje je bilo potrebno uložiti reklamaciju na račun. Stranke su se interesirale kako mogu otkazati ovu uslugu, kao i vezano za mogućnost subvencioniranja dijela cijene usluge.

"Javno poduzeće za gospodarenje cestama, urbanističko planiranje i stanovanje": broj pritužbi 8

Stranke su se obraćale našem Uredu, jer nisu znale kojem tijelu bi se trebale obratiti i na koji način, te smo ih upućivali da se obrate ovom poduzeću i pružali im pravnu pomoć.

JKP „Suboticatrans“: broj pritužbi 4

Stranke je interesiralo kako mogu ostvariti subvencionirane cijene karata za prijevoz, te su bile upoznate s odredbama gradskih odluka i o načinu stjecanja prava.

JKP „Čistoća i zelenilo“: broj pritužbi: 16

Najveći broj naših sugrađana, obratio se našem Uredu, glede obveze plaćanja cijene za uslugu odnošenja komunalnog otpada. Odnosno, nakon što su pojedina naseljena mjesta uvedena u naplatu odnošenja komunalnog otpada tj. pružena ove usluge, građani nisu znali trebaju li plaćati ovu uslugu, te mogu li biti oslobođeni od plaćanja.

JKP "Parking": broj pritužbi 5

Pojedine pritužbe odnosile su se na slučajeve kada je zbog neplaćanja dnevne parkirne karte, pokrenut postupak ovrhe. Međutim, u ovim slučajevima nije bilo propusta u radu ovog poduzeća, jer su pritužbe bile neutemeljene.

GRADSKA UPRAVA

Građani su u 2024. godini podnijeli ukupno 154 pritužbe na rad Gradske uprave:

- Tajništvo za inspekcijsko-nadzorne poslove – 20
- Tajništvo za imovinsko-pravne poslove – 11
- Tajništvo za društvene djelatnosti – 33
- Tajništvo lokalne porezne administracije – 59
- Tajništvo za građevinarstvo – 13
- Tajništvo za opću upravu – 13
- Tajništvo za poljoprivredu i zaštitu okoliša – 2
- Tajništvo za komunalne poslove, energetiku i promet - 3

ПОСТУПАК ПО ПРИТУЖБАМА НА РАД ГРАДСКЕ УПРАВЕ
бројчани приказ



Tajništvo lokalne porezne administracije: broj pritužbi 59

Najveći broj obraćanja našem Uredu u svezi ovog Tajništva nisu bile pritužbe na njihov rad, već nejasnoće iz njihovog područja rada. Građane je interesiralo kada nastaje porezna obveza, na koji način se podnosi porezna prijava, na koji način mogu ostvariti porezne olakšice, imaju li pravo na povrat više ili pogrešno uplaćenog poreza na imovinu, kako mogu izvršiti ispravak podataka u rješenjima o utvrđivanju poreza na imovinu.

Stranke nisu bile sigurne imaju li neka dugovanja na ime poreza na imovinu i ukoliko imaju kako ga mogu riješiti. U tim slučajevima, zatražene su analitičke kartice kako bi se prvo utvrdilo eventualno postojanje duga, na koje razdoblje se dug odnosi, te da ukoliko je bilo uplata, dostave dokaze o tome, odnosno utvrde je li dug eventualno zastario. Također, strankama je rečeno kako dug mogu otplatiti na rate, odnosno ući u reprogramiranje duga. U pojedinim slučajevima, nakon intervencije našeg Ureda, kada je primijećeno da je porezni dug obveznika zastario, Lokalna porezna administracija donijela je Rješenje kojim se taj dug otpisuje.

Stranke su se obraćale i kada nakon promjene vlasnika nekretnine (naslijeđe, dar, kupoprodaja), nisu dobile rješenje o utvrđivanju poreza. U tim slučajevima provjeravali smo kod nadležnog Tajništva. Također, stranke su se obraćale i u slučajevima kada nisu dobile uplatnice za kvartalno plaćanje poreza na imovinu, te je strankama objašnjeno da su bile u pretplati.

Našem Uredu obratila se stranka s problemom da je na čestici za koju plaća porez na imovinu i dalje upisan objekt koji u prirodi više ne postoji. U tom slučaju, stranku smo uputili da se obrati nadležnom poreznom inspektor, kako bi izašao na teren i utvrdio pravo činjenično stanje.

Tajništvo za inspekcijsko-nadzorne poslove: broj pritužbi 20

Građani koji su se obraćali našem Uredu, u slučajevima kada su htjeli saznati nešto o propisima iz područja graditeljstva, poput uvjeta pod kojima se mogu postavljati klima uređaji, potom otvaranje prozora prema susjednim dvorištima i slično, a koje područje je u nadležnosti ovog tajništva. Građane su zanimali i uvjeti i način držanja domaćih životinja. Također, obraćanja su se odnosila i na različite probleme s upravnicima zgrada, te na buku iz ugostiteljskih objekata. Također, imali su pritužbe vezane uz neodržavanje susjednih parcela, poput visoke trave, prelazak rastinja i grana preko ograda i gomilanje smeća.

Tajništvo za opću upravu: broj pritužbi 13

Veći broj stranaka obratilo se našem Uredu s pitanjem na koji način mogu ostvariti pravo na besplatnu pravnu pomoć, odnosno dobiti besplatnog odvjetnika. U tim slučajevima, stranke smo upoznavali s postupkom na koji način mogu ostvariti navedeno pravo.

Također, stranke je zanimalo kome se mogu obratiti radi prijave činjenice rođenja djeteta u inozemstvu, kao i radi ispravaka pojedinih podataka u matičnim knjigama.

Tajništvo za imovinsko pravne poslove: broj pritužbi 11

Stranke je zanimalo kako i u kom postupku mogu otkupiti nekretnine u javnom vlasništvu Grada. Također, stranke je interesirao i postupak eksproprijacije.

Tajništvo za građevinarstvo: broj pritužbi 13

Pritužbe su se, u većini slučajeva, odnosile na postupak legalizacije, koji je iznimno složen, osobito u imovinsko-pravnom dijelu, kao i kada se postavlja pitanje davanja suglasnosti od strane suvlasnika. U nekoliko slučajeva bilo je utvrđeno da se postupak legalizacije nije mogao dovršiti jer stranke nisu dostavile potpunu dokumentaciju.

Tajništvo za društvene djelatnosti: broj pritužbi 33

Građani su bili upoznati sa svojim pravima i upućeni na postupak ostvarivanja, u slučajevima kada su se obratili našem Uredu radi ostvarenja prava na dječji doplatak, roditeljski doplatak, stjecanje statusa energetski ugroženog kupca, kao i prava na subvencioniranje cijene komunalnih usluga.

Tajništvo za poljoprivredu i zaštitu okoliša: br. pritužbi 2

Stranke su se interesirale u svezi davanja subvencija u području poljoprivrede, te su upućene da se obrate nadležnom sekretarijatu.

Tajništvo za komunalne poslove, energetiku i promet: br. pritužbi 3

Obraćanje stranke nije predstavljalo pritužbu na rad ovog tajništva, nego se stranka htjela informirati na koje mjesto se mogu postaviti kontejneri za komunalni otpad. Stranka je upoznata sa odredbama propisa koji propisuju komunalno uređenje Grada, odnosno da postoje posebni planovi postavljanja kontejnera na području grada

Subotice, te je upućena da se obrati nadležnom tajništvu i izvrši uvid u navedene planove.

**PREDSTAVKE GRAĐANA u 2024. GODINI – 1251 PREDMETA
(ukupno od početka rada 27708)**

Lokalni ombudsman Grada Subotice vrši svoju obvezu u ostvarivanju i poštivanju ljudskih prava na području Grada Subotice, na temelju Odluke o Lokalnom ombudsmanu Grada Subotice ("Službeni list Grada Subotice" br. 8/24). Pravna priroda institucije omogućuje neposrednu suradnju s Republičkim tijelima i djeluje kao posrednik između područnih tijela državne uprave i nositelja javnih ovlasti iz djelokruga Republike Srbije i građana s područja Grada.

Pravni okvir djelovanja omogućuje ostvarenje specifičnih aktivnosti i ciljeva, koji se u jednoj višenacionalnoj zajednici poput Subotice, očekuju od ove institucije.

Građani se Lokalnom ombudsmanu obraćaju usmeno ili pisanim putem iz svih područja prava. Ovakvim načinom rada, iza svake procjene ili mišljenja o poštivanju ili nepoštivanju ljudskih prava, i u 2024. godini postoji obraćanje građana putem predstavki.

U nastavku je prikaz predstavki građana koji su se obratili Uredu za pomoć tijekom 2024. godine, prema vrsti prava za koja su smatrali da su im ugrožena ili im je bila potrebna pomoć u vidu posredovanja ili savjeta. Iz ovih obraćanja Ured može odgovoriti svojoj obvezi u ostvarenju i poštivanju ljudskih prava na području Grada Subotice, a prema Odluci o lokalnom ombudsmanu. Izdvojili smo najzanimljivije predmete.

Pravo na rad jedno je od ugroženih ljudskih prava. Građane često zanima prestanak radnog odnosa, tj. otkaz ugovora o radu. Često se javlja pitanje može li poslodavac prisiliti zaposlenika na potpisivanje sporazuma o raskidu radnog odnosa, ako zaposlenih ne želi raskid radnog odnosa, već želi i dalje raditi. U ovakvom slučaju upoznali smo ih s načinima prestanka radnog odnosa i posljedicama sporazumnog raskida radnog odnosa. Bilo je puno upita o otkazu ugovora o radu za vrijeme trudnoće, jer poslodavci često žele raskinuti radni odnos u takvim slučajevima, a prema Zakonu o radu ne mogu. U ovim slučajevima pružali smo pravnu podršku ženama. Bilo je upita vezanih za isplatu otpremnina prilikom odlaska u mirovinu ili prestanka radnog radi proglašenja djelatnika tehnološkim viškom. Također, bilo je upita vezanih za ozljede na radu. Naime, građane je zanimalo može li plaća biti umanjena za razdoblje dok je djelatnik privremeno bio spriječen za rad, zbog ozljede na radu ili zbog profesionalne bolesti ili ona treba biti isplaćena u cijelosti. Ovim osobama smo također pružali kompletnu informaciju.

Također, našem Uredu su se obraćali građani koji ispunjavaju uvjete za odlazak u mirovinu, a kojima poslodavac nije isplatio otpremninu u zakonom predviđenoj visini. Pružena je pravna pomoć, bili su upoznati na koji je način to uređeno Zakonom o radu, i kad su to predložili poslodavcu, otpremnina im je isplaćena u zakonom propisanoj visini. Dužina godišnjeg odmora također se javlja kao pitanje. Čest je slučaj da poslodavac zaposlenicima priznaje kraći godišnji odmor od minimuma predviđenog Zakonom o radu. Ove osobe upoznajemo s njihovim pravima i dajemo im savjet kako mogu ostvariti svoja prava.

Nekoliko građana obratilo nam se i u svezi mobinga. Oni su upućeni da svoja prava ostvare u sudskom postupku.

Stjecanje prava na starosnu, na prijevremenu ili obiteljsku mirovinu također je često pitanje. Naime, građane je zanimao način stjecanja prava na invalidsku mirovinu u slučaju kada više nisu radno sposobni, a ne ispunjavaju uvjete za starosnu mirovinu. Pitanja su raznovrsna u ovoj sferi. U svim ovim slučajevima u suradnji s Fondom za PIO svim građanima pružamo kompletnu informaciju.

Novina u području prava na obiteljsku mirovinu predstavlja i ostvarenje prava iza izvanbračnih supružnika, te su se tijekom 2024. godine građani javljali sa upitima u svezi ostvarenja ovog prava. Građane smo upoznavali sa izmjenom Zakona o mirovinskom i invalidskom osiguranju, odnosno o uvjetima koje trebaju ispuniti kako bi ostvarili ovo pravo.

Čest je slučaj da su građani dio svog radnog vijeka proveli u drugoj državi, a ostvarenje prava na mirovinu u takvim situacijama je složenija procedura. Stjecanje prava na mirovinu u drugoj državi (posebno u bivšim jugoslavenskim republikama) problem je zbog kojeg traže pomoć Ureda, u kojim slučajevima tražimo pomoć nadležnih ombudsmana, te se na taj način razjašnjava dilema radi čega umirovljenik nije ostvario pravo na dio mirovine koji bi trebao biti određen u danoj državi. Građani dobivaju pravu i točnu informaciju, te mogu upotpuniti svoj zahtjev i ostvariti pravo na dio svoje mirovine. Konkretno, pravna pomoć pružena je stranci koja je ostvarila pravo na mirovinu iz Republike Makedonije, a koja mu je, bez pravnog osnova, prestala stizati. U suradnji s Makedonskim Ombudsmanom ova je pogreška ispravljena, te je nastavila isplata mirovine.

Stari problemi u svezi poljoprivrednih osiguranika i dalje postoje, i oni nam se redovito javljaju u svezi svojih dilema.

Puno nemoćnih osoba javlja se radi pomoći u svezi stjecanja prava na tuđu njegu i pomoć i uvećanu tuđu njegu i pomoć. U skladu s propisima, dajemo odgovor na postavljena pitanja.

Također, puno je upita vezanih za područje rada Nacionalne službe za zapošljavanje, na koje u saradnji s ovom službom dajemo iscrpne odgovore građanima. Najviše je upita vezanih uz pravo na novčanu naknadu nezaposlenim osobama, koje uvjete trebaju ispuniti kako bi ostvarili pravo, na koji način i za koje razdoblje mogu ostvariti ovu naknadu. Uredno ih uputimo i ukažemo na mogućnost sticanja ove naknade.

Uredu se sve češće obraćaju stariji sugrađani (roditelji) s problemima da nemaju dovoljno sredstava za vlastito uzdržavanje. Kako bi mogli ostvariti neko pravo od državnih institucija, trebaju najprije tužiti vlastitu djecu za doprinos u uzdržavanju. Oni teško prihvaćaju ovu činjenicu, jer im ne žele tužiti svoju djecu. Ova problematika je osjetljivo pitanje kako pravno i operativno, tako i emotivno, te je Ured u svim tim segmentima detaljno upoznao građane s njihovim pravima i ukazao na dalekosežne posljedice konkretnog pravnog postupka.

Česta su također pitanja iz područja obiteljskog prava. Najčešći su upiti u svezi razvoda braka, plaćanja alimentacije, održavanja osobnog kontakta djeteta s roditeljem kojem ono nije povjereno, davanje suglasnosti drugog roditelja za selidbu djeteta u inozemstvo s roditeljem koji obavlja roditeljsko pravo nad njime, utvrđivanje očinstva, pitanja oko aktivne legitimacije za podnošenje tužbe, upoznavanje roditelja koji obavlja

roditeljsko pravo nad malodobnim djetetom s mogućnošću lišavanja roditeljskog prava drugog roditelja. Nažalost, i tijekom 2024. godine bilo je više slučajeva obraćanja zbog obiteljskog nasilja, kako prema bračnom drugu, tako i prema djeci i prema roditeljima, u kojim slučajevima su stranke detaljno upoznate s propisima i mogućnostima rješavanja situacije, mjerama koje treba poduzeti, tijelima kojima se sve mogu obratiti. Plaćanje alimentacije također je čest izvor problema, a posljednjih godina dodatan problem je i okolnost da se roditelj koji plaća alimentaciju nalazi u inozemstvu, a ponekad i na nepoznatoj adresi. U ovim slučajevima u suradnji s Centrom za socijalni rad i nadležnim sudom, zajednički pokušavamo riješiti ovaj problem.

Tijekom 2024. godine veliki broj građana obratilo se Uredu radi problema vezanih za plaćanje naknade za odvodnju JVP Vode Vojvodine, a osobito imajući u vidu činjenicu da je cijele godine bila suša. Između ostalih, pravna pomoć pružena je stranci, kojoj je neutemeljeno određena obveza plaćanja naknade za odvodnju, iako nije vlasnik nekretnine. Naime, ona je trebala platiti naknadu za odvodnju umjesto istoimene osobe, a što je utvrđeno na temelju različitog imena oca. Stranka je godinama primala rješenje o utvrđivanju naknade za odvodnju, te je tražila poništenje rješenja, što je i dobila, budući da imenovana nema nekretnine. Nakon toga, 2024. godine, ponovno je dobila rješenje o obavezi umjesto osobe koja je vlasnik navedenog zemljišta. Stranci je pružena pravna pomoć i nakon zahtjeva stranke za obnovu postupka, JVP Vode Vojvodine poništilo je rješenje.

Građani su se također obraćali s molbom, da im se pomogne u sklapanju sporazuma o odloženom plaćanju duga.

Tijekom 2024. godine više se građana javilo radi pojašnjenja budući da su dobili rješenje o obvezi plaćanja naknade za odvodnju za 2024. godinu, a također su ponovno dobili rešenje i za 2023. godinu, koju obvezu su na vrijeme podmirili. Stranke smo upoznali da je izmijenjen Zakon o naknadama za korištenje javnih dobara, u dijelu koji uređuje naknadu za odvodnju. Rečeno im je da zemljišta koja su upisana u Registar poljoprivrednih gazdinstava počevši od 2024. godine više nisu obveznici naknade za odvodnju, a za 2023. godinu naknada je smanjena za 50%. Za 2023. godinu smo ih uputili na koji način mogu tražiti povrat više uplaćenih iznosa.

Građani su često nezadovoljni radom ovršitelja. Problemi su vrlo raznovrsni i ovisno od konkretnog slučaja pokušava se pomoći dužnicima. Čest je slučaj da ovršitelji u većem od zakonom dozvoljenom postotku optereti mirovinu ili plaću dužnika. Nažalost, iz godine u godinu se ponavlja situacija da je ovrha provedena na cijeloj mirovini, te je stranka nakon administrativne i sudske zabrane u cijelosti ostala bez primanja. U tim slučajevima, pružamo pravnu pomoć u sastavljanju zahtjeva prema ovršiteljima, da svoja rješenja u odnosu na visinu opterećenja mirovine usklade s važećim propisom. U sferi ovršnog postupka često je pitanje: što je zajednička, a što posebna imovina, koja prava imaju osobe koje se nalaze u ovoj imovinskoj zajednici, a nisu dužnici. U ovoj situaciji detaljno upoznamo građane s njihovim pravima i s pravnim mogućnostima kako mogu zaštititi svoja imovinska prava. Građani se nažalost često kasno obraćaju za pomoć, tj. obrate se za pomoć tek kada se ovrha provodi, a da u postupku nisu poduzeli potrebne pravne radnje. Na primjer obrate se za pomoć, već kada ovršitelj donese Zaključak o ovrsi, kada se konstatira da se mogao uložiti prigovor o zastari, te da je isti pravodobno uložan, ne bi bio dužan platiti dug. Međutim, kako je zakasnio, dužan je platiti i zastarjeli dug sa svim troškovima ovršnog postupka i nagradom ovršitelja. U svim slučajevima građanima skrećemo pozornost, da uvijek trebaju preuzeti pisane pošiljke, jer ne preuzimanjem ne mogu izbjeći odgovornost, i sami sebe dovode u težu situaciju.

Razni psihički problemi i bolesti ljude dovode u situaciju da nisu sposobni realno rasuđivati o svojim postupcima i zaštititi svoja prava i interese, te postoji potreba za djelomičnim, odnosno potpunim lišavanjem poslovne sposobnosti. Postupak lišavanja poslovne sposobnosti također je česta tema koja tišti građanstvo. Kako ovaj postupak nadležni sud provodi u izvanparničnom postupku uz asistenciju Centra za socijalni rad i vještaka psihijatra, isti su upućeni na ovu instituciju.

Tema ostavinskog postupka, također je česta u Uredu, a koji postupak prema postojećim propisima vode javni bilježnici. Provedba ostavinskog postupka nekada je otežana iz razloga što je veliki broj ljudi otišao raditi u inozemstvo, a ta okolnost često otežava i provedbu ostavinskog postupka. Činjenica da su neki od nasljednika izvan države može prouzročiti puno operativnih problema koje građani trebaju riješiti kako bi se ostavinski postupak mogao provesti. Bio je slučaj da je stranka naslijedila dio imovine, koju ona nije mislila prihvatiti, ali nije otišla na raspravu ostavinskog postupka, na kojem je sukladno odredbama Zakona o nasljeđivanju, zaključeno da i ona prihvaća nasljedstvo. Reagirala je tek kad je primila rješenje o nasljedstvu, kada je već trebala uložiti žalbu na rješenje.

Prema važećem Zakonu o stanovanju i održavanju zgrada, svaka stambena zajednica mora odabrati svog upravnika, te su se građani masovno javljali u svezi izbora upravnika zgrade. U velikom broju slučajeva događalo se da su vlasnici posebnih dijelova – stanova, iskazali svoje nezadovoljstvo s radom profesionalnog upravitelja, te ih je zanimalo kako mogu smijeniti upravnika zgrade i odabrati novog. Upoznali smo ih s mogućnostima provjere rada upravitelja, odnosno s važećim odredbama propisa koji uređuju ovo područje. Često su se postavljala pitanja vezana za pravila pridržavanja kućnog reda. Također, bilo je pitanja u svezi održavanja zgrade, tko mora nadoknaditi štetu nastalu od curenje vode u stanu iznad ili iz stana pored.

Susjedski odnosi čest su problem s kojim se građani javljaju, primjerice: susjed ne dozvoljava ulazak u njegovo dvorište kako bi se ožbukao zid, mogu li se na kući u blizini međe otvoriti prozori prema susjednom dvorištu, sadnja stabala na međi, sječa granja, oluci koji vodu kišnicu bacaju na susjedni plac, službenost prolaza, potreba pribavljanja raznih suglasnosti u slučaju gradnje, odnosno sadnje trajnih nasada, objekt u ruševnom stanju, koji je izvor opasnosti za susjeda ili objekt susjeda. Sve ovo bili su problemi koje je trebalo rješavati ovisno o činjeničnom stanju i pravnoj situaciji. Građani su dobili konkretan pravni savjet, odnosno upućivani su na nadležne institucije koje se bave rješavanjem danih problema.

Građani su se javljali Uredu i kada je trebalo riješiti predmete pri Republičkom geodetskom zavodu, Katastru nekretnina. U ovim slučajevima, trebalo je dati konkretan pravni savjet, kako riješiti složenu situaciju. Primjerice, problem je bio da je ostala upisana hipoteka na nekretnini, a kredit je već davno isplaćen, međutim postupak brisanja hipoteke nije urađen, ili prodana nekretnina u katastru nije prepisana na novog vlasnika. U suradnji s ovom službom, kao i upućivanjem na konkretna pravna sredstva, problemi su riješeni.

Građani su nam se javljali u svezi stjecanja prava na privremeni boravak bračnih drugova, odnosno problema oko zapošljavanja stranih državljana, kao i u svezi oporezivanja dvojnih državljana koji rade u inozemstvu. U ovim slučajevima upoznali smo zainteresirane osobe s pravima i obvezama iz važećeg propisa, te ih po potrebi uputili na nadležna tijela.

Sve više građana se javlja s pitanjem, na koji način mogu odjaviti osobu s adrese prebivališta, koje je prijavljeno na njihovoj adresi, a ne živi tamo. Događa se da je to prethodni vlasnik, ili bivši zakupnik, a događa se da je to neki član obitelji, dijete ili unuk, koji već godinama ne živi u toj kući, niti imaju kontakt s ukućanima.

Željeznica Srbije provodi radove na području grada, a njihovi teretni kamioni koriste ulice u naseljenom mjestu. Građani prijavljuju oštećenja kuće u blizini mjesta radova, te su od nas tražili da ih uputimo na nadležna tijela kako bi ostvarili pravo na naknadu štete.

Građani su se obraćali kako bi provjerili jesu li su rješenja o utvrđivanju naknade za promjenu kulture, odnosno poljoprivrednog zemljišta u građevinsko zemljište zakonski utemeljena. Stranke smo upoznali s propisima i s postojanjem mogućnosti prebijanja ovih troškova s komunalnim doprinosima i vrijednošću zemljišta koje se oduzima za cestu.

Građani su u svezi problema s operaterima mobilne telefonije, poučavani da kontrolu i nadzor nad radom operatera u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama ("Sl. glasnik RS", br. 35/23), obavlja Republička agencija za elektroničke komunikacije, kao i inspekcija za elektroničke komunikacije Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija. Bilo je više slučajeva da su potraživanja bila zastarjela. Stranka nam se obratila za pomoć jer je primila rješenje o ovrsi za dugove na ime ovršnih – telekomunikacijskih usluga. Pružena joj je pravna pomoć u sastavljanju prigovora o zastari, nakon čega je dobila rješenje kojim je obustavljena ovrha i ukinute su sve provedene radnje.

Tijekom 2024. godine puno građana se obraćalo s predstavkama protiv poslovnih banaka. To su najčešće bile predstavke, kojima se ukazivalo da su banke suprotno ugovorenim uvjetima, mijenjale kamatne stope na kredite i nisu se pridržavale odluka NBS. U ovim slučajevima građani su upućeni da se sukladno Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 36/11 i 139/14) pritužbom obrate centrali banke i ovlaštenom posredniku Narodne Banke Srbije, koji je prema citiranom Zakonu, ovlašten obavljati nadzor nad njegovom primjenom, te izvršiti kontrolu poslovanja banke, ukoliko postoji sumnja, da banka posluje na štetu klijenta.

Stariji sugrađani su nažalost i u 2024. godini često bili meta trgovaca izvan poslovnih prostorija. Trgovci su ih nepoštenom poslovnom praksom uvjerili da kupe proizvode (dušeci, jastuci, razna medicinska pomagala) za enormno visoke cijene, čak su ih nagovorili da dignu kredite putem administrativne zabrane na mirovinu. Bilo je slučajeva da su ih prevarili i obmanuli tvrdeći da je kupoprodajna cijena iznimno prihvatljiva i pogodna, a tek nakon odlaska trgovca shvatili su da su prevareni, jer im je iznos i broj rata bio puno veći. Jednu stariju sugrađanku prevarili su tako što je trgovac rekao da je roba koju dobiva dar za nju, kao invalidskom umirovljeniku, a ona treba potpisom samo potvrditi da je trgovac njoj kao invalidskom umirovljeniku zaista predao robu. Umirovljenica je imala povjerenja u trgovca i potpisala je ponuđeni dokument. Da je robu kupila, a ne dobila na dar shvatio je član obitelji. Naime, ona je potpisala kupoprodajni ugovor, a ne potvrdi o prijemu dara. Također, događalo se da prilikom prodaje na daljinu potpisani primjerak kupoprodajnog ugovora i Izjavu o odustanku nisu ostavili kupcu, a što su po Zakonu o zaštiti potrošača bili dužni uraditi. Čak se i to događalo da nisu ostavili robu, niti su je naknadno dostavili kupcu, a počeli su odbijati mjesečne rate mirovine. U tim slučajevima Ured je posredovao između građana i trgovaca, ukazujući trgovcima da krše odredbe Zakona o zaštiti potrošača,

odnosno ukazivali smo potrošačima na njihova zakonska prava i nakon toga, odnosno kad se kupac pozvao na svoja prava u svezi odustanka od ugovora, trgovci su primili robu natrag, raskinuli ugovore i uplaćena sredstva vratili građanima. Na taj način su stariji građani, potrošači zaštitili svoja prava i povratili isplaćenu kupoprodajnu cijenu proizvoda. Pitanjima iz oblasti zaštite prava potrošača nam se obraćaju i drugi sugrađani.

Ostvarivanje prava na oslobađanje od RTV pretplate uvijek je aktualan problem s kojim se građani obraćaju našem Uredu. Nakon što ih upoznamo s utvrđenom procedurom često, osobito starijim sugrađanima, pružamo pravnu pomoć u ostvarivanju njihovih prava.

Građanima je vrlo često potreban savjet, kako i na koji način mogu doći do statusa energetski ugroženog kupca.

Nekoliko stranaka obratilo se našem Uredu s pritužbom na rad pojedinih republičkih tijela. Imajući na umu nadležnost Lokalnog ombudsmana, stranke su upućene da se obrate Zaštitniku građana RS.

RAD U PRIGRADSKIM MJESNIM ZAJEDNICAMA – 153 OBRAĆANJA (ukupno od početka rada 3160)

Obilazak prigradskih mjesnih zajednica započeli smo početkom 2013. godine. Stranke primamo tri puta tjedno. Koristeći ovu mogućnost građani, mogu da potražiti pomoć Ureda bez obzira na prostornu udaljenost od sjedišta Ureda, te je otvorena mogućnost da se svi građani našeg grada bez dodatnih troškova, obrate našem Uredu i da u mjestu stanovanja rješavaju svoje probleme. Sa stajališta građana ovo držimo iznimno važnim, jer građani nekad nisu u situaciji doći u sjedište Ureda, odnosno sam dolazak predstavlja i materijalni trošak, pa iz tih razloga nekad ne ostvare svoja prava. Završno s ovim izvještajnim razdobljem u mjesnim zajednicama primljeno je ukupno 3160 građana.

U prethodnoj kalendarskoj godini, odnosno u izvještajnom razdoblju, 153 građana obratilo se sa svojim problemima u prigradskim mjesnim zajednicama.

Građani nam se najčešće obraćaju s pitanjima koja se odnose na razrez, utvrđivanje i naplatu poreza na imovinu. Lokalna porezna administracija u najvećem broju slučajeva, sukladno zakonu obavlja svoje poslove, a ukoliko se utvrdi neka nepravilnost u radu, vrlo brzo isprave grešku. Često se događa da građani ne razumiju Rješenje o utvrđivanju poreza na imovinu, odnosno nekad se događa da greške nastaju zbog netočnih podataka koje su obveznici dali o nekretnini ili o drugim bitnim stavkama. Nesnalaženja u svezi izračuna poreznog duga, pretplate i kamate su česti su problemi s kojima nam se obraćaju građani. Više puta smo posredovali između građana i Lokalne porezne administracije, jer je udaljenost sjedišta Gradske uprave, često predstavljala problem građanima zbog kojeg nisu uspijevali riješiti svoje poslove. Lokalna porezna uprava redovito šalje opomene građanima koji duguju porez na imovinu ili drugu vrstu poreza. Nakon uručjenja ovih opomena, građani su se masovno javljali s pitanjima, koja prava imaju nakon primljene opomene, da li im teče zakonska kamata na glavnica, mogu li ući u reprogramiranje, odnosno mogu li tražiti plaćanje na rate, što je sa zastarjelim porezom i u kojim rokovima mogu uplatiti dugovani porez, a da se ne pokrene postupak prinudne naplate. U ovisnosti od konkretnih pitanja, izvršili smo uvid u potrebne dokumente, te savjetovali stranke koje zakonske

mogućnosti im stoje na raspolaganju. Uredu su se obraćali i zbog načina otplate poreznog duga, zastare poreza i poreznog duga, te reprogramiranja istog. Postojali su i problemi oko neažurnih ili pogrešnih adresa, kao i problemi oko preminulih obveznika, pa u tim situacijama stranke nisu primale rješenja o porezu na imovinu. U ovim slučajevima angažirali smo se oko ispravke adresa i ostalih podataka kod Lokalne porezne administracije i na ovaj način građani su pravilno i na vrijeme primali aktualna rješenja o porezu na imovinu i mogli su ispuniti svoje zakonske obveze.

Građani su se obraćali sa zamolbom provjere duga za konkretnog poreznog obveznika. To se najčešće događalo kod starijih osoba koje nisu bile u mogućnosti u izravnoj komunikaciji s poreznom administracijom prekontrolirati svoje stanje duga, odnosno doći u ured Gradske uprave. Česta su bila pitanja u svezi tumačenja samog rješenja za utvrđivanje poreza, pa su nakon obrazloženja građani došli do saznanja da su im rješenja donesena u skladu s važećim propisima. Kada je postojala greška, porezna služba je odmah izvršila ispravku takvog Rješenja. Građani su se masovno javljali Uredu nakon prijema opomene za plaćanje dugovanih obveza za porez na imovinu, naknadu okoliša i naplate reprogramiranja poreskog duga u situacijama kada nisu poznavali svoja prava.

Česti su bili upiti građana u svezi nadležnosti Komunalne inspekcije i Građevinske inspekcije. U situaciji kad treba prijaviti konkretan komunalni ili građevinski problem građanima ne znaju kojem se tijelu trebaju obratiti. U ovim situacijama nakon uvida u konkretan slučaj, detaljno upoznajemo građane sa nadležnostima i jedne i druge inspekcije.

Stalna tema je Odluka o uvjetima za držanje i zaštitu domaćih i egzotičnih životinja na području Grada Subotice, a koja uređuje držanje domaćih životinja. Građani redovito postavljaju pitanja koliko domaćih životinja mogu držati u urbanoj sredini, u mjesnim zajednicama, odnosno u konkretnoj zoni u kojoj žive, a svaka izmjena odluke iznova aktivira ova pitanja.

Tijekom 2024. godine u sustav odnošenja smeća od strane JKP „Čistoća i zelenilo“ uključene su neke nove vanjske mjesne zajednice, što je također izazvalo obraćanje građana. Naime, događalo se da građani nisu htjeli preuzeti kante za odnošenje smeća, misleći da ovako neće trebati plaćati mjesečni račun za odnošenje smeća. Trebalo im je objasniti kako se primjenjuje Odluka o održavanju čistoće. Odnosno, čim je odvoz otpada omogućen, smatra se da se usluga obavlja, a kućanstva su dužna odlagati svoj otpad u posude za prikupljanje otpada, tj. korisnik je dužan odlagati komunalni otpad u posude za prikupljanje, te ovlaštenom poduzeću plaćati naknadu za izvršenu uslugu.

Stranke se također obraćaju i u svezi orezivanje i vađenje stabala na javnim površinama, jer su opasnost za građanstvo ili su stabla bolesna. Problemi su uglavnom operativne prirode, jer inspekcija redovito izdaje rješenja o vađenju stabala, sli se sa izvršenjem ovih rješenja kasnilo, a što treba na koncu riješiti nadležno poduzeće. Nakon obraćanja našeg Ureda s upitom oko razloga za prekoračenje rokova, nadležno tijelo izvršilo je sporno rješenje nadležne inspekcije.

Pojavljaju se i pitanja u svezi izvršnih postupaka. Građani su se obraćali Uredu u svezi ovih problema i u ovim slučajevima Ured je pružio pravnu pomoć, odnosno upoznao je građane s odredbama Zakona i s pravnim mogućnostima koje daju osnovu, za neizvršenje prinudne ovrhe.

Obraćanja Uredu s problemima iz nadležnosti Republičke porezne uprave, Podružnica Subotica redovite su, osobito u slučajevima kada se i nakon isplate duga doprinosa PIO fondu i dalje obustavlja razmjerni dio penzije. U ovim slučajevima Ured pruža pravnu zaštitu umirovljenicima i pomaže u komunikaciji s Poreznom upravom.

Pojavljuju se problemi da kupoprodajni ugovori nisu u zakonskom roku provedeni u Katastar nekretnina. Problem prepisivanja nekretnine naravno nije uvijek propust Katastra nekretnina, često se događa da kupac ne poduzme potrebne radnje u tom cilju. Iz ovog razloga se događa da čak i više godina prethodni vlasnici ostaju obveznici poreza i plaćanja troškova komunalnih usluga. Zbog ovih okolnosti, događalo se da su komunalna javna poduzeća krenula u naplatu svojih troškova protiv bivših vlasnika, odnosno prodavatelja. U svim ovim slučajevima konkretno smo uputili stranke kako i na koji način mogu ostvariti svoja prava, odnosno na koji način mogu urediti ove odnose.

Obiteljski odnosi, odnosno česta su pitanja u svezi prava i obveza koji proizlaze iz razvoda braka. Kao učestali problem pojavljuje se smještaj djece, kao i održavanje osobnog kontakta djece s roditeljem koji ne vrši roditeljsko pravo, kao i plaćanje alimentacije. Dioba zajedničke imovine javlja se kao simptomatično pitanje za građane koji se nađu u ovoj situaciji. Sve češće se pojavljuju problemi s obvezom uzdržavanja roditelja koji su u godinama, i kada više nisu radno sposobni nađu u situaciji da ostanu bez izvora prihoda. U ovim slučajevima imajući u vidu odredbe Zakona dajemo konkretne obavijesti i upute koje su osobe u obvezi uzdržavati osiromašenog člana obitelji i na koji način može ostvariti to svoje pravo. Ostvarivanje prava na nasljedstvo u ostavinskom postupku uvijek su pitanja koja interesiraju građane i predstavljaju problem za koji traže rješenje. Problemi vezani za prava i obveze iz nasljednog prava, oporučnog nasljeđivanja, prava i obveze uzdržavanja, prava na naknadu troškova sahranjivanja su česti. Javljala su se pitanja vezana uz obiteljsko nasilje, kada je stranka dobila precizne upute, kojim se tijelima trebaju obratiti, kako bi dobili zaštitu.

Predmet čestih obraćanja Uredu su i izvanbračna zajednica, odnosno prava i obveze koje iz nje proizlaze. Građani se informiraju kako mogu ostvariti svoja imovinska prava nakon prestanka izvanbračne zajednice, ukoliko su tijekom trajanja zajednice stekli i zajedničku imovinu. Također zanima ih mogu li ostvariti pravo na obiteljsku mirovinu nakon smrti izvanbračnog druga.

Stjecanje prava na temelju nezaposlenosti, stjecanje zdravstvenog osiguranja malodobnih osoba u situaciji kad su roditelji nezaposleni, problemi oko gubljenja zdravstvene zaštite također su bila česta pitanja. Također građane je zanimalo, ukoliko napune 65 godina života, hoće li steći pravo na zdravstveno osiguranje. Upoznali smo ih s odredbama važećih zakona, da nakon 65 godine života svaki građanin Republike Srbije ima zdravstveno osiguranje.

Pitanja su bila česta i u svezi ostvarivanja prava na starosnu, prijevremenu i invalidsku mirovinu, osobito od kada je za žene pomjerena dužina staža osiguranja i godine života za stjecanje prava na punu starosnu mirovinu.

Smještaj i zbrinjavanje starijih, nemoćnih osoba u domove, također predstavljaju pitanja na koje građani traže odgovore. Naime ove osobe često trebaju biti smještene u domove, s jedne strane jer nisu u mogućnosti sami brinuti o sebi, a s druge jer nemaju članove obitelji, djecu ili druge rođake, koji su po zakonu obavezni uzdržavati ih.

Pitanja u svezi ostvarivanja prava na tuđu njegu i pomoć su česta. Odnosno, stranke zanimaju uvjeti za korištenje pravnog sredstva protiv Rješenja kojim se odbija zahtjev. Također, bilo je upita u svezi uvjeta za podnošenje novog zahtjeva.

U mjesnim zajednicama se puno građana obratilo Uredu zbog problema oko plaćanja naknade za odvodnju JVP Vode Vojvodine. Tijekom 2024. godine građana su se javljali jer su dobili rješenje o utvrđenoj obvezi naknade za odvodnju za 2024. godinu, a također su ponovo dobili rješenje za 2023. godinu, a koju obvezu su na vrijeme podmirili. Stranke smo upoznali da je izmijenjen Zakon o naknadama za korištenje javnih dobara, u dijelu koji uređuje naknadu za odvodnju, te su upoznati da zemljišta koja su upisana u Registar poljoprivrednih gospodarstava počevši od 2024. godine više nisu obveznici naknade za odvodnju, a za 2023. godinu naknada je smanjena za 50 %. JVP Vode Vojvodine je iz ovog razloga ponovno izdalo rješenje s umanjenim iznosom naknade. Događalo se da su građani novo rješenje protumačili, da im je to iznos duga, a to u stvari bio novoutvrđeni iznos obveze za 2023. godinu. Također smo ih uputili na koji način mogu tražiti povrat više uplaćenih iznosa za 2023. godinu.

Odnosi sa susjedima redovito se javljaju kao problem i u prigradskim mjesnim zajednicama i to u svezi pravila postavljanja ograda između susjeda, zajedničke međe, ometanja posjeda, obveza vađenja, orezivanja stabala i slično.

Kako se gradila željeznička pruga, bilo je slučajeva eksproprijacije, te su se stranke obraćale i s pitanjima u svezi eksproprijacije, nakon čega su upoznati s odredbama Zakona o eksproprijaciji.

Česta su pitanja građana u svezi prodaje proizvoda izvan sjedišta firme (odnosno ugovora na daljinu). Primetne su zlouporabe, pa su potrošači upoznati sa svojim pravima i pružali smo im pomoć u sastavljanju potrebnih dopisa. Stariji sugrađani su nažalost često bili meta trgovaca dušeka, jastuka i raznih medicinskih pomagala. Trgovci na daljinu su ih nepoštenom poslovnom praksom uvjerili da kupe proizvode za enormno visoke cijene i da opterete mirovinu s administrativnom zabranom. U tim slučajevima Ured je posredovalo između građana i trgovaca, ukazujući trgovcima da krše odredbe Zakona o zaštiti potrošača, odnosno ukazivali smo potrošačima na njihova zakonska prava. Nakon toga, odnosno kad se kupac pozvao na svoja prava u svezi odustanka od ugovora, trgovci su primili robu natrag, raskinuli ugovore i uplaćena sredstva vratili građanima. Na taj način su stariji građani, potrošači zaštitili svoja prava i povratili isplaćenu kupoprodajnu cijenu proizvoda.

Često smo pružali pomoć građanima iz područja poljoprivrede, davanja u zakup poljoprivrednog zemljišta, naplate dugovane zakupnine poljoprivrednog zemljišta, problema oko plaćanja zdravstvenog osiguranja poljoprivrednika, a pojavila su se i pitanja u vezi podjele zajedničke imovine, načina i postupka premjera parcele, cijepanja parcele, novih rješenja iz usvojenih urbanističkih planova i prava i obveza u odnosu na njihove parcele, kao i prava i skidanje tereta s nekretnina. Bila su i pitanja u svezi korištenja kolskog puta u privatnom vlasništvu, prava službenosti, plodouživanja i brisanja ovog tereta s nekretnina.

U ovisnosti od investicijske aktivnosti, ciklično se vode postupci eksproprijacije zemljišta i tada se građani masovno javljaju s pitanjima, koja su njihova prava. U ovisnosti od konkretnih predmeta, stranke su detaljno upoznate s odredbama važećih zakona s mogućnošću izjavljivanja žalbe i istodobno im se objasni da je Zakon o

eksproprijaciji propis koji se izvršava, te se nakon pravomoćnosti rješenja zemljište oduzima i naknada se plaća u zakonom predviđenom postupku.

Imali smo dosta stranaka koje su pretrpjele razne vrste štete, kao i štetu zbog nastanka prometne nezgode, pa su se informirale u svezi svojih prava i postupka naknade ove štete. U ovim situacijama, Ured je sastavljajući razne dopise, upućujući stranke na pravne postupke, pomagao građanima u ostvarivanju svojih prava. Šteta počinjenja na njivama zbog izgradnje željezničke pruge, također se javljala kao problem, te su građani upućeni na nadležna tijela.

U prigradskim mjesnim zajednicama česti su bili upiti vezani za sklapanje ugovora o doživotnom uzdržavanju. Na selima je velik broj građana, čija su djeca otišla iz sela u gradove ili inozemstvo, te su oni ostali bez potrebne pomoći. Stanovništvo na selu često sklapa ovaj ugovor kako bi sebi osigurali materijalnu sigurnost za starost. Međutim, tijekom izvršavanja ugovora često nastaju problemi. Primatelji uzdržavanja smatraju da pružatelji uzdržavanja ne ispunjavaju svoje ugovorne obveze u cijelosti, a s druge strane događa se i to da primatelji uzdržavanja zahtijevaju i one usluge koje ugovorom nisu uređene. Također može se dogoditi da pružatelji uzdržavanja zaista ne izvršavaju svoje obveze i da se uzajamni odnosi pogoršaju. Tada sugrađane upoznajemo s mogućnošću raskida ugovora o doživotnom uzdržavanju.

Građani također traže da im Ured protumači složenije odluke i rješenja gradskih službi, kako bi što efikasnije ostvariti svoja prava, odnosno što jednostavnije izvršiti svoje obveze u skladu s propisima.

POSEBNE AKTIVNOSTI UREDA LOKALNOG OMBUDSMANA GRADA SUBOTICE

Zaštita prava starijih sugrađana u području zaštite prava potrošača

U prethodnoj godini, kao i u ranijem razdoblju, masovno su nam se obraćali naši stariji sugrađani, koji su bili žrtve prevare od strane pojedinih trgovaca. Naime, često su im telefonskim putem nuđeni različiti proizvodi (maseri, prekrivači, jastuci, razni aparati koji navodno poboljšavaju zdravstveno stanje) po određenim cijenama, međutim sasvim druge cijene i to enormno visoke, bile su upisivane na ugovore s kojima oni nisu bili suglasili, niti su ih upoznali sa njima. Također, često ti trgovci nisu postupali sukladno zakonu glede obveze da kupcu predaju primjerak ugovora s obrascem za odustanak od ugovora, na koji način im je uskraćena mogućnost da u roku od 14 dana odustanu od kupnje. Naš ured je razradio kompletan postupak zaštite prava potrošača i sastavio pojedine obrasce za zaštitu prava. Primjerice, ukoliko kupac nije dobio obrazac za odustanak od ugovora, upoznali smo ga s njegovim pravima, sastavili odgovarajući dopis i pružili mu aktivnu pravnu pomoć u ostvarenju njegovih prava do povrata isplaćene kupoprodajne cijene. Pojedine stranke upućivali smo na pokretanje postupka kod Tržišne inspekcije, koja u okviru svojih nadležnosti vrši kontrolu zakonitosti rada trgovaca.

Upoznavanje sugrađana s novim propisima

Narodna skupština Republike Srbije donijela je izmjenu Zakona o naknadama za korištenje javnih dobara, koja se odnosi na naknadu za odvodnju.

Naime, ovom izmjenom od plaćanja ove naknade, počevši od 2024. godine, oslobođena su zemljišta i objekti upisani u Registar poljoprivrednih gospodarstava, dok

se ova naknada umanjuje za 50 % za 2023. godinu. Također, propisano je bilo i da, ukoliko je neko uplatio više nego što je bilo utvrđeno, ima pravo na povrata više plaćenog iznosa. U prethodnoj godini puno građana obraćalo nam se upravo glede ovog oslobođenja od plaćanja naknade za odvodnju. Građane je zanimalo na što se točno odnosi ovo oslobođenje, za koju godinu, što se događa ukoliko su naknadu već platili i kako izvršiti povrat više plaćene naknade. U tim slučajevima građane smo upoznali s odredbama propisa koji uređuju ovo područje. Također, pružali smo im i pomoć u pripremi dokumentacije potrebne za povrat više uplaćenih iznosa.

Suradnja s Ombudsmanima bivših republika SFRJ

Ured Lokalnog ombudsmana Grada Subotice ima višegodišnju uspješnu suradnju s Ombudsmanima Sjeverne Makedonije, Hrvatske i Bosne i Hercegovine. U velikom broju slučajeva, našim sugrađanima bila je potrebna pomoć, kada su dio mirovine ostvarili u nekoj od ovih republika, jer je zbog različitih administrativnih problema došlo do zastoja u isplata tog dijela mirovine ili su imali poteškoća u ostvarenju tog prava. U tim slučajevima obraćali smo se nadležnim ombudsmanima sa zamolbom da izvrše kontrolu rada nadležnih mirovinsko-invalidskih tijela i informiraju nas o ishodu kontrole, kako bismo sukladno tome pomogli našim strankama u ostvarivanju prava na mirovinu.

Suradnja s medijima

U cilju upoznavanja građana s radom našeg Ureda, odnosno kako bi im pružili sve potrebne informacije, suradnja i podrška medija nam je iznimno važna i nužna u radu. Iznimno dobru suradnju ostvarili smo, kako s lokalnim, tako i s drugim medijima. Medijske kuće prenosile su naša priopćenja za javnost, obavijesti o novim zakonskim propisima i informirali građane o danima kada se vrši prijem u prigradskim mjesnim zajednicama. Često smo davali intervju na lokalnim tv i radio stanicama.

Dan ljudskih prava

Povodom Dana ljudskih prava, Ured je izdao priopćenje za javnost u kojem je dao kratku ocjenu aktualne godine u sferi zaštite prava građana. Dajemo tekst Priopćenja:

Priopćenje povodom Dana ljudskih prava – 10. prosinca

Na današnji dan, prije više od 70 godina, od kada obilježavamo Dan ljudskih prava, potpisana je Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima, kojom je priznato pravo svih ljudi na „život, slobodu i sigurnost, bez ikakvih razlika“, prava koja imaju sve osobe i koja se stječu rođenjem, koja su neotuđiva i nedjeljiva, svojstvena svim ljudima, neovisno o državljanstvu, prebivalištu, spolu, nacionalnoj ili etničkoj pripadnosti, podrijetlu, boji kože, vjeru, jeziku ili bilo kojem drugom svojstvu.

Europska konvencija o ljudskim pravima osmišljena je da pomogne državama članicama da osiguraju poštovanje osnovnih ljudskih prava u svim okolnostima, kako bi svi ljudi mogli živjeti dostojanstveno i ravnopravno, bez diskriminacije.

U sferu zaštite ljudskih prava, spada rješavanje problema koje pojedinci ili određene skupine ljudi imaju u svakodnevnom životu.

Posljednjih desetljeća jedno od najznačajnijih karakteristika suvremenog društva jeste brzo širenje, odnosno ekstenzivan prodor informacijskih i komunikacijskih tehnologija,

što s jedne strane predstavlja vrlo važnu komponentu razvitka, koja će unaprijediti kvalitetu života u mnogim oblastima, dok s druge strane, predstavlja rizik, jer postoji mogućnost još većeg povećanja nejednakost u društvu, odnosno da veliki dio stanovništva ostane „digitalno isključen“.

Na temelju višegodišnjeg iskustva ureda Lokalnog ombudsmana, a kada govorimo o kategorijama stanovništva koje se često navode kao skupine pod rizikom, uviđamo da osobe starije od 65 godina, spadaju u jednu od kategorija s najvećim rizikom od digitalne isključenosti. Ukoliko se uz razvitak digitalne tehnologije ne bude vodilo računa i o pravu starijih osoba na digitalno informiranje, digitalnu edukaciju i digitalnu uključenost, ovi građani bi mogli ostati bez mnogih prava, koja im pripadaju.

Smatramo da društvo ima obvezu i dužnost osigurati ravnopravnost starijih građana, kako bi mogli sudjelovati u svim aspektima društvenog života, ostvarati svoja prava, zadovoljiti svoje potrebe i voditi ispunjenije i kvalitetnije živote.

Subotica, 10.12.2024.

Lokalni ombudsman
Erika Tot Salai

Također, u Magazinu „Dani“ objavljen je tekst koji je napisala novinarka Marijana Vojnić Rogić, na temelju intervjua sa zamjenicom Lokalnog ombudsmana Majom Toskić.

Pojedina ljudska prava više ugrožena u starosti

Prije više od 70 godina, 10. prosinca 1948. godine Generalna skupština Ujedinjenih naroda usvojila je Univerzalnu deklaraciju o ljudskim pravima, kojom je priznato pravo svih ljudi na „život, slobodu i sigurnost, bez ikakvih razlika“, prava koja imaju sve osobe i koja se stječu rođenjem, koja su neotuđiva i nedjeljiva, svojstvena svim ljudima, bez obzira na državljanstvo, prebivalište, spol, nacionalnu ili etničku pripadnost, podrijetlo, boju kože, vjeru, jezik ili bilo koje drugo svojstvo. U znak sjećanja na ovaj važan datum, 10. prosinca se diljem svijeta obilježava kao Svjetski dan ljudskih prava, a tim povodom razgovarali smo sa zamjenicom Lokalnog ombudsmana Majom Toskić, o tome koja se ljudska prava najčešće krše, te radi čega Subotičani najčešće traže besplatnu pravnu pomoć.

Koliko građana se godišnje obrati Uredu lokalnog ombudsmana i koji su njihovi najčešći problemi?

Našem uredu se godišnje obrati više od 1500 naših sugrađana. Možemo reći da je, u sferi zaštite prava, ovaj broj obraćanja iznimno velik i ukazuje na činjenicu da su naši sugrađani upoznati s radom našeg ureda i prepoznaju njegovu važnost. Građani su nam se obraćali za zaštitu svojih prava iz svih područja prava, a najčešće vezano uz socijalno-ekonomske probleme, kao i usluge javnih poduzeća.

Podsjetite nas, koje su vaše nadležnosti i u kojim slučajevima ne možete pomoći građanima?

Kada govorimo o izravnim nadležnostima sukladno Odluci o Lokalnom ombudsmana Grada Subotice, Lokalni ombudsman štiti prava građana/ki i pravnih osoba od

nezakonitog i nepravilnog rada upravnih tijela i javnih službi Grada Subotice, kada se krše propisi Grada Subotice. Lokalni ombudsman ne može razmatrati zahtjev za pokretanje postupka koji se odnosi na rad Skupštine Grada Subotice, Gradskog vijeća Grada Subotice, osim ako postupa kao drugostupanjsko tijelo u upravnom postupku, i gradonačelnika.

Kada su u pitanju javna poduzeća, koliko često intervenirate?

Što se tiče pritužbi građana na rad javnih poduzeća, u najvećem broju su se odnosile na izdane račune, odnosno na obračun za izvršene usluge i visinu računa, zastaru potraživanja i podnošenja prigovora, prava građana kada im je odbijena reklamacija na račun, kvalitetu pruženih usluga, priključenje na vodovodnu i kanalizacijsku mrežu, potom mogućnost plaćanja duga na rate, kao i problemi koji se odnose na očitavanje isporučene usluge.

Građani nerijetko nailaze i na takozvanu „šutnju administracije“. Koliko ste takvih slučajeva imali tijekom ove godine i kako postupate?

Tijekom 2024. godine, najveći broj pritužbi u području socijalne zaštite, podneseno je radi takozvane „šutnje administracije“, odnosno iz razloga što podneseni zahtjevi nisu riješeni u rokovima predviđenim zakonom. Nakon što je tijelo obaviješteno da je pokrenut postupak po pritužbi i pozvano da se izjasni, u većem broju slučajeva, doneseno je rješenje u relativno kratkom roku. Također, bilo je i situacija da je stranka podnijela pritužbu zbog „šutnje administracije“, međutim u tom trenutku rješenje je već bilo doneseno, ali ga stranka još nije zaprimila.

Odlazite i u prigradske mjesne zajednice. Iz vašeg iskustva, što je ono što najviše pogađa stanovnike u seoskim sredinama?

Lokalni ombudsman i njegovi zamjenici su 2013. godine započeli obilazak prigradskih mjesnih zajednica i tjedno tri puta imamo prijem stranaka. Rad u prigradskim mjesnim zajednicama iznimno je važan, jer građani nekada nisu u mogućnosti doći u sjedište ureda, odnosno sam dolazak predstavlja i materijalni trošak, te iz tih razloga ponekad ne mogu ostvariti svoja prava. Na ovaj način, otvorena je mogućnost da se svi građani našega grada, bez dodatnih troškova, mogu obratiti našem uredu i u mjestu stanovanja riješiti svoje probleme. Ta obraćanja su veoma raznovrsna. Najčešće su nam se obraćali zbog nedoumica koje se tiču utvrđivanja, naplate i otplate duga na rate kod poreza na imovinu, te vezano za naknadu za odvodnju koju naplaćuje JVP Vode Vojvodine. Građani su se često obraćali i zbog susjedskih odnosa, tj. problema koji se odnose na orezivanje i sadnju stabala i rastinja, službenosti prolaza itd. Građane je zanimalo na koji način mogu ostvariti pravo na mirovinu, kao i pravo na novčanu socijalnu pomoć. Česta su bila i pitanja koja se odnose na postupak ovrhe, kao i pitanja iz područja obiteljskog prava. U prigradskim mjesnim zajednicama čestu su nam se obraćali stariji sugrađani, s pitanjem kako da zaštite svoja prava u sferi zaštite potrošača. Također, postupak medijacije, koji predstavlja miran način rješavanja sporova, pored prostorija ureda, održavamo i u prigradskim mjesnim zajednicama, kako bi osigurali bolju dostupnost ureda svim građanima Subotice.

I za kraj, koja su ljudska prava ona koja se najčešće krše i na čemu bismo kao društvo u cijelosti trebali više poraditi?

Tokom 2024. godine ured Lokalnog ombudsmana posebnu je pozornost posvetio zaštiti prava starijih sugrađana u sferi zaštite prava potrošača. Naime, postoje pojedini trgovci, koji služeći se nepoštenom poslovnom praksom i svjesno ciljajući umirovljenike, koji imaju redovita primanja, pri čemu slabije poznaju pravila o odustanku od ugovora, po enormno visokim cijenama, prodaju različite proizvode. U svim ovim obraćanjima, našim starijim sugrađanima, pružili smo aktivnu pravnu pomoć glede ostvarivanja njihovih prava, odustanka od štetnog ugovora i povrata kupoprodajne cijene koja je bila isplaćena. U ovim slučajevima, kada su se sugrađani pozvali na svoja zakonom zajamčena prava, trgovci su ispoštovali zakonske odredbe koje se odnose na prava potrošača, kako ne bi trpjeli daljnje štetne posljedice.

Držimo da je jačanje ljudskih prava starijih osoba, najbolji put za dostojanstven i siguran život, kao ravnopravnih članovi društva, jer su pojedina prava više ugrožena u starosti nego u nekim drugim životnim dobima. Poštovanje ljudskih prava dovodi do boljeg društvenog razvitka, gdje poštovanje, dostojanstvo, prava na slobodu i sigurnost, uz materijalnu sigurnost predstavlja važan čimbenik u dobrobit čovjeka.

MEDIJACIJA

Medijacija je alternativan način rješavanja sporova koja se obavlja u Uredu Lokalnog ombudsmana više od 10 godina unatrag. Postupak medijacije vode educirani i licencirani medijatori upisani u Registar posrednika Ministarstva pravde. U Uredu Lokalnog ombudsmana Grada Subotice postupak medijacije je besplatan. Radi se o postupku mirnog izvensudskog rješavanja spornog odnosa gdje strane dobrovoljno nastoje riješiti sporni odnos putem pregovaranja uz pomoć medijatora koji, kao treća neutralna i nepristrana osoba, pomaže u pregovaranju između strana kako bi postigli zajedničko prihvatljivo rješenje. Proces uključuje medijatora, koji usmjerava komunikaciju između strana u sukobu, pomaže da strane utvrde svoje interese u odnosu s drugom stranom i pomaže u pregovorima da strane postignu zajedničko prihvatljivo rješenje. Sam postupak medijacije počinje s pripremama, što obuhvaća izbor predmeta pogodnih za medijaciju, izbor medijatora, potpisivanje sporazuma o pristupanju medijaciji i pripremama medijatora. Nakon toga dolazi do upravljanja predmetom. Važan je odabir stila pregovaranja, a pregovori trebaju biti u zajedničkom interesu strana. Također, posrednik treba voditi računa o svim aspektima rješenja. Tijekom postupka medijacije uglavnom se vode zajedničke sesije, ali radi prevladavanja teškoća u komunikaciji, te zbog motiviranja druge strane da prihvati medijaciju, nekada je poželjno voditi odvojene sesije, koje se vode po potrebi ili po zahtjevu stranaka. Postupak medijacije je neformalan, povjerljiv, zatvoren za javnost, brz, učinkovit i jeftin način rješavanja konflikta. Postupak se pokreće dobrovoljno, voljom obiju strana, a isto tako dobrovoljno se iz njega i izlazi ukoliko nekome više ne odgovara takav način rješavanja spora. Medijator priprema sporazum o medijaciji na zahtjev strana, što predstavlja ugovor koje strane obvezuje nakon što ga potpišu i ima snagu izvensudske nagodbe. Sporazum može imati snagu izvršne isprave.

Primjena medijacije zabilježena je kroz povijest od sumerske civilizacije preko srednjeg vijeka sve do današnjeg dana. Pogodna je metoda za rješavanje sukoba u različitim područjima društvenog života, te se može provoditi prije i tijekom sudskog postupka. Prednost medijacije u odnosu na sudski postupak je u efikasnosti, neformalnosti, brzini i jeftiniji način rješavanja sukoba i spora u kojem obje strane dobivaju i ostaju u dobrim odnosima, dok u sudskoj parnici jedna strana obvezno gubi.

Medijacija se uobičajeno održava u prostorijama Ureda Lokalnog ombudsmana, a po zahtjevu strane, posrednici izlaze i u prigradske mjesne zajednice radi osiguranja dostupnosti postupka posredovanja svim građanima Subotice.

Također tijekom prethodnih godina imali smo stranku, koje na temelju pozitivnih iskustava, više puta zatražila posredovanje u rješavanju sukoba s istim susjedom. Pozitivna povratna informacija nam je dragocjena i pruža nam dokaz o tome da je medijacija uspješan način rješavanja sporova.

Tijekom 2024. godine imali smo više obraćanja građana radi mirnog rješavanja sporova. Sugrađani su se obraćali Uredu radi pribavljanja informacije o samom postupku medijacije, dok su neki od njih odabrali miran način rješavanja sporova i inicirali postupak posredovanja.

Strane su inicirale postupak medijacije u sedam slučajeva, od kojih je u pet potpisan sporazum o pristupanju medijaciji i pokrenut postupak posredovanja.

Nadalje, uspješno je riješen jedan predmet medijacije u pripremnoj fazi, prije potpisivanja sporazuma o pristupanju medijaciji. Priprema je iznimno važna faza i može biti jednako važna koliko i sama medijacijska sesija. Tijekom pripreme, cilj medijatora je upoznati se sa stranama u sporu, kao i s predmetom spora, te da stranama pruži sve potrebne dodatne informacije kako bi se medijacijska sesija mogla nesmetano odvijati. Dobro pripremljena medijacija vodi do okončanja postupka u pripremnoj fazi.

Predmeti posredovanja odnosili su se na sporove i konflikte pretežito iz susjedskih odnosa i na iseljenje.

Susjedski sporovi odnosili su se na orezivanje i održavanje krošnje stabala i sprječavanje nastanka štete kod komšije, odnošenje građevinskog materijala sa zida susjedove kuće i sanacije štete, kao i utvrđivanje međe između susjednih parcela. U svim navedenim predmetima zajedničko je bilo da su se stranke prije pokretanja postupka medijacije same pismenim putem obraćale susjedima i upozorili ih da riješe postojeći problem u nekom primjerenom roku, ali bez uspjeha. Svima od strana je bilo zajedničko da su svoj spor htjele riješiti na miran način, bez pokretanja sudskog postupka, jer im je bilo važno ostati sa susjedima u dobrim odnosima.

Također, imali smo predmet vezan za iseljenje, koji je riješen na human način, a uz posredovanje nadležnog tijela. U tom predmetu strane su se usmeno sporazumjele o tome da novi vlasnik kuće neće tražiti iseljenje prethodnog stanara dok on ne riješi svoje stambeno pitanje u prikladnom roku. Također, druga strana se izjasnila da u toj kući nema uvjeta za stanovanje, da je u ruševnom stanju, nema struje, niti vode, ni grijanja. Strane su se dogovorile i zatražile pomoć od medijatora da obavijesti nadležno tijelo, odnosno Centar za socijalni rad Subotice i da zatraži pomoć za njihovog korisnika kako bi riješio svoje stambeno pitanje.

Po pravilu, sesije medijacije održane su u uredu Lokalnog ombudsmana Grada Subotice, a u dva slučaja na zahtjev strana sesije, posredovanja su održana u prigradskim mjesnim uredima, u MZ „Bajmok“ i MZ „Mirgeš“.

Sporovi medijacije uglavnom su riješeni tijekom jedne ili dvije sesije.

Svi pokrenuti postupci medijacije okončani su usmenim sporazumom.

U uredu Lokalnog ombudsmana pružamo besplatne medijacijske usluge više od deset godina. Naime, kontinuitet postojanja medijacije ukazuje da građani imaju potrebu za posredovanjem i da rado prihvaćaju medijaciju u rješavanju spora i konflikta u raznim sferama života, a osobito u sporovima susjeda, jer im je važno naći zajedničko prihvatljivo rješenje i zadržati dobre međuljudske odnose. Medijacija je moćan alat za postizanje obostrano zadovoljavajućih rješenja i obnavljanja dobrih uzajamnih odnosa između strana. Osim visokog postotka uspješnosti u medijaciji, važno je naglasiti da u ovim postupcima svi dobivaju, a strane ostaju u dobrim međuljudskim odnosima.

Također, postoji tendencija da se na zahtjev strana medijacija održava i izvan ureda Lokalnog ombudsmana, odnosno u prigradskim mjesnim zajednicama.

FINANCIJSKA SREDSTVA

Sredstva za financiranje rada Ureda lokalnog ombudsmana osigurana se u proračunu grada. Ured je u 2013. godini prešao s neizravnog korisnika proračunskih sredstva na izravnog korisnika, u cilju smanjenja troškova ureda, ali to nije utjecalo na samostalnost i neovisnost Ureda.

Odobrena proračunska sredstva utrošena su na funkcioniranje samog ureda, odnosno najveći dio na zarade zaposlenika. Financijskim planom za 2024. godinu za rad ureda odobreno je ukupno 18.025.000,00 dinara, a utrošeno je 16.579.656,32 dinara.

TABLIČNI PRIKAZ 2024

POSTUPAK PO PRITUŽBAMA

		Pravna potpora	Pokrenuti postupci po pritužbama	Ukupno
Javna poduzeća i ustanove	JKP "Subotička Toplana"	1	0	1
	JKP "Vodovod i kanalizacija"	17	4	21
	JP za gospodarenje cestama i urbanističko pl.	8	0	8
	JKP „Čistoća i zelenilo“	14	2	16
	JKP "Dimnjačar"	5	0	5
	JKP „Suboticatrans“	4	0	4
	JKP „Parking“	4	1	5
	Centar za socijalni rad	118	29	147
	PU "Naša radost"	4	0	4
Gradska uprava	Tajništvo za inspekcijsko-nadzorne poslove	20	0	20
	Tajništvo za imovinsko-pravne poslove	11	0	11
	Tajništvo za društvene djelatnosti	33	0	33
	Tajništvo lokalne porezne administracije	58	1	59
	Tajništvo za građevinarstvo	13	0	13
	Tajništvo za opću upravu	12	1	13
	Tajništvo za poljoprivredu i zaštitu okoliša	2	0	2
	Tajništvo za komunalne poslove, energetiku i promet	2	1	3
UKUPNO		326	39	365

PREDSTAVKE PO VRSTAMA PROBLEMA

	Primljeno
Zdravstveno pravo	12
Statusno pravo	32
Građansko pravo	200
Radno pravo	67
Prava umirovljenika	67
Pravo potrošača	39
Imovinsko pravo	8
Nasljedno pravo	46
Obligacijsko pravo	20
Stvarno pravo	10
Nasilje u obitelji	5
Nenadležno	5
Obiteljsko pravo	46
Obrazovanje	3
Komunalni problem	2
Subvencije / Pomoć od države	8
JP "Vode Vojvodine"	404
Elektro distribucija	20
Gerontološki centar	2
RGZ Katastar	14
Gradsko javno pravobraniteljstvo	2
Nacionalna sl. za zapošljavanje	6
Pok. zavod za zaštitu prirode	1
Pov.za inform. od javnog značaja	3
Povjerenik za ravnopravnost	2
Zaštitnik građana RS	4
MTS/RTS	20
Pošta net/JP "Pošta Srbije"	2
Izvršno pravo	45
Bankarsko pravo	14
Naknada štete	14
Medijacija	7
Razno	17
Republička tijela	100
UKUPNO	1251

BROJČANI PRIKAZ OBRAĆANJA U MJESNIM ZAJEDNICAMA

Mjesne zajednice	Broj obraćanja
MZ Kraljev Brig	16
MZ Bajmak	18
MZ Čantavir	18
MZ Tavankut	23
MZ Đurđin	3
MZ Hajdukovo	25
MZ Kelebija	3
MZ Mirgeš	14
MZ Mala Bosna	3
MZ Mišićevo	3
MZ Novi Žednik	6
MZ Stari Žednik	2
MZ Palić	2
MZ Šupljak	17
UKUPNO	153

SVEUKUPNI BROJ PREDMETA - REKAPITULACIJA

	Primljeni predmeti u uredu	Primljeni predmeti u mjesnim zajednicama	Ukupno
Postupak po pritužbama	335	30	365
Predstavke	1128	123	1251
UKUPNO	1463	153	1616

ZAKLJUČAK

Godišnje izvješće Lokalnog ombudsmana je najvažniji dokument kojim on skreće pozornost javnosti i ukazuje Skupštini na propuste u radu upravnih tijela i javnih službi. Osnovni cilj institucije je sprječavanje nepravilnosti i nezakonitosti, te osiguranje zaštite prava i interesa građana.

Lokalni ombudsman osim što pokreće postupke kontrole nadziranih subjekata, posreduje, daje savjete i mišljenja, kako bi djelovao preventivno, u cilju unaprjeđenja rada upravnih tijela i javnih službi.

Preko 1600 obraćanja naših sugrađana u prethodnoj godini, ukazuje na činjenicu da dobro poznaju rad našeg Ureda, te da je oni prepoznaju kao instituciju kod koje, mogu bilo postupanjem ili savjetovanjem, riješiti problem ili biti upućeni na moguća rješenja. Prednost ove institucije koja omogućuje uspješno i učinkovito pravno postupanje, jeste laka dostupnost Lokalnog ombudsmana kroz mogućnost obraćanja putem telefona, e-maila ili neposredno osobno. Također, to se ostvaruje i mogućnošću da nam se sugrađani neposredno obrate i u mjestu stanovanja, jer tri puta tjedno građane primamo u prigradskim mjesnim zajednicama.

Građani su nam se obraćali radi zaštite svojih prava iz svih područja prava. Najčešće je to bilo u svezi socijalnih, ekonomskih i građanskih prava. Također, tu je bilo i pritužbi na rad upravnih tijela i javnih poduzeća, ali moramo naglasiti da je određen broj pritužbi građana riješen nakon prvog obraćanja našeg Ureda subjektu kontrole, kojom prilikom je tijelo odmah rješavao sporne situacije.

Iznimno dobru suradnju uspostavili smo s pokrajinskim i republičkim tijelima, čiji rad naš Ured ne kontrolira, međutim, posredovanjem smo uspjeli uspostaviti vezu između naših sugrađana i navedenih tijela.

Tijekom prošle godine, kao i prethodnih godina, masovno su nam se obraćali naši stariji sugrađani, koji su bili žrtve prevara od strane pojedinih trgovaca. Naime, često su im se telefonom nudili različiti proizvodi po određenim cijenama, ali potpuno različite cijene i to enormno visoke, bile su upisane na ugovore, s kojima oni nisu bili suglasni, niti su s njima bili upoznati. Naš Ured razradio je kompletan postupak zaštite prava potrošača i sastavio pojedine obrasce za zaštitu prava, odnosno za odustanak od štetnog ugovora i povrat isplaćene kupoprodajne cijene robe.

Od velikog značaja za naše sugrađane u prethodnoj godini, bila je posebna aktivnost našeg Ureda u smislu informiranja građana s izmjenom propisa kojim se regulira naknada za odvodnju. Naime, javio nam se veliki broj građana s nedoumicom na koju vrstu zemljišta se izuzeće odnosi, za koju godinu i kako mogu vratiti više uplaćenih sredstava. U tim slučajevima upoznali smo građane s odredbama propisa koji uređuju ovo područje i pružali im aktivnu pravnu pomoć u pripremi potrebne dokumentacije, kako bi na najbolji i najbrži način ostvarili svoja prava.

I u budućnosti će lokalni ombudsman Grada Subotice, sukladno svojim ovlastima, poduzimati sve mjere kako bi se što više poštovala prava građana, posebno preventivno, kako do kršenja ne bi ni došlo.

LOKALNI OMBUDSMAN
GRADA SUBOTICE

Valéria Nágel Lámi